

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS
JASA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG**

(Studi Kasus: Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Padang)

SKRIPSI SARJANA MATEMATIKA

OLEH :

MAISAN NUSA PUTRI

BP. 1210433029



Pembimbing:

- 1. Yudiantri Asdi, M.Sc**
- 2. Dr. Dodi Devianto**

JURUSAN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2017

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Pada penelitian ini, mengamati kualitas pelayanan jasa pada Kantor Pos Padang yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap variabel-variabel dalam dimensi kualitas jasa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan Bagan kendali T^2 Hotelling. Hasil penilaian dari *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari dua komponen, pertama dapat dilihat dari analisis kuadran terdapat 7 variabel yang prioritas untuk ditingkatkan yaitu kebersihan ruangan, fasilitas pendukung seperti tempat fotocopy, toilet, dan mushalla, kedisiplinan petugas, ketepatan waktu pengiriman, kelancaran pelayanan, keramahan petugas, dan kesabaran petugas. Sementara itu, untuk komponen kedua yaitu analisis *gap* diporelasi kinerja Kantor Pos berada di bawah kepentingan Kantor Pos. Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh 79,55%, hal ini berarti secara umum pengunjung Kantor Pos merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan bagan kendali T^2 Hotelling pada data kinerja dan kepentingan Kantor Pos menunjukkan *output* bagan kendali belum terkendali karena terdapat beberapa pengamatan yang berada di luar batas kendali, sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos belum terkendali.

Kata Kunci : Bagan kendali T^2 Hotelling, *Customer Satisfaction Index* (CSI),

Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

